

# Återuppringning ger nöjdare kunder och effektivare kundservice

Att erbjuda sina kunder snabb och personlig service är en viktig konkurrensfördel i de allra flesta branscher. Med modulen Återuppringning kan ditt företag öka tillgängligheten och erbjuda både bättre och flexiblare kundservice även när det är många som ringer samtidigt.

Kärnan i Aurora teleQ är modulen vi kallar Återuppringning. Det är en webbaserad och växeloberoende modul för avancerad telefonköhantering som erbjuder dina kunder automatisk återuppringning på en utsatt tid.

## Anpassas efter ditt behov

Ingen verksamhet är den andra lik. Därför anpassar vi modulen baserat på ditt företags specifika personalresurser och arbetsschema. På så sätt gynnar modulen både stora organisationer med hög eller ojämn belastning på växeln och ambitiösa småföretag som alltid vill vara anträffbara.

## Shemalagd återuppringning

När du eller dina kollegor inte har möjlighet att besvara ett samtal möts kunden av ett interaktivt svar. Genom att lägga in din verksamhets arbetsschema räknar modulen ut när ni har möjlighet att betjäna det inkommande samtalet och schemalägger en återuppringning. Den som ringer in får besked om när återuppringningen kommer att ske. Om tiden inte passar är det möjligt att välja ett senare tillfälle. Handläggaren ser alla samtal på skärmen och ringer upp på utsatt tid.

## Bättre kundbemötande

Med tidsangiven återuppringning går inga kunder förlorade och tekniken låter de anställda fokusera på kommunikationen. I modulen kan du även tala in personliga och uppdaterade meddelanden vilket ger ett personligt bemötande trots att det är en automatisk tjänst. Genom att integrera ett analysverktyg kan du få rapporter som hjälper ditt företag utvärdera arbetet och uppnå sin fulla kapacitet.



## Fördelar med Återuppringning:

- 62 procent av Sveriges befolkning vill bli återuppringda vid en specifik tidpunkt.
- Inga missade samtal, alla kommer fram.
- Kunden slipper vänta i telefonkö, blir återuppringd på utsatt tid.
- Spar tid för både kunder och anställda.
- Tysta telefoner och tid avsatt för varje samtal bidrar till mindre stress.
- Planera samtalen på ett effektivare sätt.

**För mer info: 018-19 44 40,  
info@aurorainnovation.com,  
www.aurorainnovation.com**